

## Feedback Guide دليل الملاحظات

ENGLISH	ARABIC
Here for you	هنا للوقوف بجانبك
Feedback Guide	دليل الملاحظات
October 2021	تشرين الأول/أكتوبر 2021
What is a complaint?	ما هي الشكوى؟
A complaint is an expression of dissatisfaction conveyed about a product, advice or service offered or provided.	الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا عن منتج أو نصيحة أو خدمة تم تقديمها.
Making a complaint	تقديم شكوى
This brochure guides you in how to raise a complaint, how it will be resolved and what to do if you're still not satisfied.	هذا الكتيب هو دليلك إلى كيفية تقديم شكوى والطريقة التي سيتم فيها حلها وماذا تفعل إذا كنت لا تزال غير راضٍ.
Compliments and complaints	المجاملات والشكاوى
At Newcastle Permanent Building Society (NPBS) we strive to provide excellent customer support and service. Our team is highly motivated and we love to hear your feedback. If you've had a great experience and would like to share it, please let us know so we can pass it on.	في جمعية Newcastle Permanent Building Society (NPBS)، نسعى جاهدين لتقديم دعم وخدمة ممتازين للزبائن. فريقنا شديد الحماس ويسعدنا أن نسمع تعليقاتك. إذا كانت تجربة التعامل معنا جيدة وترغب في مشاركتها، فالرجاء إخبارنا حتى نتمكن من إيصالها للآخرين.
If you are unhappy with a product or service, or if we do not meet your expectations, we want to know. Concerns or complaints raised provide NPBS with information to enable us to improve on our commitment to our customers and the community.	إذا كنت غير راضٍ عن منتج أو خدمة ما، أو إذا كنا لا نرتقي إلى مستوى توقعاتك، نود أن نعرف. فالمخاوف أو الشكاوى التي يتم تقديمها تزود NPBS بالمعلومات لتمكيننا من تحسين التزامنا تجاه زبائننا والمجتمع.
How to contact us	كيف نتواصل معنا
You can contact us to raise your complaint or concern using any of the following methods:	يمكنك الاتصال بنا للتعبير عن شكواك أو مخاوفك باستخدام أي من الطرق التالية:

Internet Banking/mobile app: log in and send us a secure message

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت/تطبيق الهاتف المحمول:  
سجل الدخول وأرسل لنا رسالة آمنة

Phone: 13 19 87 Open 8am – 6pm Monday to Friday, 9am – 2pm Saturday From overseas: +61 2 4907 6501

عبر الهاتف: 13 19 87 من 8 صباحًا حتى 6 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، ومن 9 صباحًا حتى 2 بعد الظهر يوم السبت

Post: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

من الخارج: +61 2 4907 6501  
عبر البريد: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

In person: to locate your nearest branch visit [newcastlepermanent.com.au/locate-us](http://newcastlepermanent.com.au/locate-us) or call 13 19 87.

شخصيًا: لمعرفة عنوان أقرب فرع لك، يرجى زيارة الموقع أو [newcastlepermanent.com.au/locate-us](http://newcastlepermanent.com.au/locate-us) للاتصال بالرقم 13 19 87.

Email:  
[feedback@newcastlepermanent.com.au](mailto:feedback@newcastlepermanent.com.au)

عبر البريد الإلكتروني:  
[feedback@newcastlepermanent.com.au](mailto:feedback@newcastlepermanent.com.au)

Or visit the website:  
[newcastlepermanent.com.au/contact-us](http://newcastlepermanent.com.au/contact-us)

أو عبر زيارة الموقع:  
[newcastlepermanent.com.au/contact-us](http://newcastlepermanent.com.au/contact-us)

Making a complaint – what information will help us?

تقديم شكوى - ما هي المعلومات التي ستساعدنا؟

Please provide your address, phone number and email address so that we can easily contact you

يرجى تقديم عنوانك ورقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني حتى تتمكن من الاتصال بك بسهولة

Please provide any relevant documents and other supporting information

يرجى تقديم أي وثائق ذات صلة وغيرها من المعلومات التي تدعم شكواك

Let us know how you would like your complaint resolved

أخبرنا كيف تريد أن يتم حل شكواك

Would you like additional assistance to make your complaint?

هل ترغب في الحصول على مساعدة إضافية لتقديم شكواك؟

NPBS is dedicated to providing any help you may need with lodging and managing your complaint.

تبذل جمعية NPBS قصارى جهدها لتقديم أي مساعدة قد تحتاجها في تقديم ومتابعة شكواك.

Examples may include:

قد تشمل الأمثلة ما يلي:

Assistance completing forms

المساعدة في إكمال الاستمارات

If you do not speak English you can call us and ask for an interpreter

إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية يمكنك الاتصال بنا وطلب مترجم

The National Relay Service for customers who are deaf or find it hard hearing

الخدمة الوطنية لترحيل الاتصالات (National Relay Service) للزبائن الذين يعانون من ضعف السمع أو البصر

AUSLAN instruction services are available on our website

تتوفر خدمات تعليمات بلغة الإشارة (AUSLAN) على موقعنا على الإنترنت

Working with anyone you appoint to help you manage your complaint, such as a friend, family member or legal representative – we can talk to them where we have your authority to do so

العمل مع أي شخص تعينه لمساعدتك في متابعة شكواك، مثل صديق أو أحد أفراد الأسرة أو الممثل القانوني - يمكننا التحدث معهم إذا حصلنا على تصريح منك للقيام بذلك

How long does it take?

كم يستغرق الأمر؟

We aim to resolve complaints on the spot wherever we can. If we can't, we will aim to acknowledge receipt of your complaint within one business day.

نحن نهدف إلى حل الشكاوى على الفور حيثما أمكن. إذا لم تتمكن من ذلك، فسنهدف إلى الإقرار باستلام شكواك في غضون يوم عمل واحد.

In most cases, we aim to resolve complaints within seven days. In the event it takes us longer than seven days to resolve or investigate your complaint, we will ensure that you're regularly updated.

في معظم الحالات نهدف إلى حل الشكاوى في غضون سبعة أيام. في حال استغرق الأمر أكثر من سبعة أيام لحل شكواك أو التحقيق فيها، سوف نحرص على إطلاعك على المستجدات بانتظام.

When you make a complaint to us we will:

عندما تتقدم بشكوى إلينا سنقوم بما يلي:

Acknowledge your complaint

الاعتراف باستلام شكواك

Investigate, considering all relevant information

التحقيق، مع الأخذ في الاعتبار جميع المعلومات ذات الصلة

Aim to find a fair resolution

الهدف إلى إيجاد حل عادل

Keep you informed of our progress, and advise you if there will be a delay

إطلاعك على سير الأمور وإعلامك إذا كان هناك تأخير

Keep your information confidential

الحفاظ على سرية معلوماتك

Respond to your complaint, either in writing or verbally

الرد على شكواك، إما خطياً أو شفهيًا

Advise you what to do if you are not satisfied with our response

إخبارك بما يجب عليك فعله إذا لم تكن راضيًا عن ردنا

Not charge a fee for making a complaint

عدم فرض رسوم لتقديم شكوى

What if I'm not satisfied?

ماذا لو لم أكن راضيًا؟

If you are unhappy with our response, you can ask for your complaint to be reviewed by our Dispute Review Committee ('the Committee'). This is a free service. Once all relevant information has been received the Committee will consider the complaint within 30 days.

إذا لم تكن راضيًا عن ردنا يمكنك أن تطلب مراجعة شكاوك من قبل لجنة مراجعة المنازعات ("اللجنة"). هذه الخدمة مجانية. عند استلام جميع المعلومات ذات الصلة ستنتظر اللجنة في الشكوى في غضون 30 يومًا.

If we are unable to provide a final response within 30 days, we will advise you of the reasons for the delay, the potential next steps, and provide you with AFCA's contact details.

إذا لم نتمكن من تقديم رد نهائي في غضون 30 يومًا، فسنخبرك بأسباب التأخير والخطوات التالية المحتملة ونزودك بتفاصيل الاتصال بـ AFCA.

If you wish to have your complaint reviewed by the Committee, please just let us know.

إذا كنت ترغب في أن تتم مراجعة شكاوك من قبل اللجنة، فيرجى إخبارنا بذلك.

Post: Dispute Review Committee,  
Newcastle Permanent Building Society  
Limited PO Box 5001, HRMC NSW 2310

العنوان البريدي:  
Dispute Review Committee, Newcastle  
Permanent Building Society Limited PO  
Box 5001, HRMC NSW 2310

Email: Subject: Dispute Review Committee  
[feedback@newcastlepermanent.com.au](mailto:feedback@newcastlepermanent.com.au)

بريد إلكتروني: الموضوع: لجنة مراجعة المنازعات  
(Dispute Review Committee)

[feedback@newcastlepermanent.com.au](mailto:feedback@newcastlepermanent.com.au)

If an issue has not been resolved to your satisfaction, you can lodge a complaint with the Australian Financial Complaints Authority (AFCA). AFCA provides fair and independent financial services complaint resolution that is free to consumers.

إذا لم يتم حل المشكلة بشكل يرضيك، يمكنك تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). توفر AFCA حلًا عادلًا ومستقلًا للشكاوى المتعلقة بالخدمات المالية مجانًا للمستهلكين.

Website: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

موقع إلكتروني: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

Email: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

بريد إلكتروني: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

Phone: 1800 931 678 (free call)

هاتف: 1800 931 678 (اتصال مجاني)

Post: Australian Financial Complaints  
Authority GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

العنوان البريدي:  
هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (Australian Financial  
Complaints Authority)  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

---

Need this guide in another language?

هل تحتاج هذا الدليل بلغة أخرى؟

To support our customers this brochure is available in a range of different languages

لدعم زبائننا، هذا الكتيب متاح بعدة لغات مختلفة